



**Diputació de Girona**  
Àrea de Territori i Sostenibilitat  
Medi Ambient

**Conservació del patrimoni natural**

# **Carta de Serveis**



**Diputació de Girona**



#### **Avís legal**

Aquesta obra està subjecta a la llicència Creative Commons reconeixement 4.0 internacional. Se'n permet la còpia, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sempre que se n'esmenti el titular dels drets (Diputació de Girona).

Consulteu els detalls de la llicència a:

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>

## 1. Organització del servei

El Pla de Serveis d'Assistència en Matèria de Gestió Forestal i Prevenció d'Incendis de la Diputació de Girona és un instrument del Servei de **Medi Ambient (Àrea de Territori i Sostenibilitat) de la Diputació de Girona**, que té per objectiu oferir, principalment als municipis gironins però també als consorcis gestors d'espais d'interès natural, serveis apropiats i de qualitat en matèria de conservació i recuperació del patrimoni natural i la biodiversitat.

Aquesta Carta de serveis és l'instrument mitjançant el qual s'informa els usuaris sobre els serveis que s'ofereixen, sobre els compromisos de prestació d'uns serveis de qualitat i sobre els drets dels usuaris amb relació a aquests serveis.

## 2. Relació de serveis que es presten i identificació del responsable de la gestió

Els serveis que es presten es troben recollits al [Pla de Serveis d'Assistència en Matèria de Conservació del Patrimoni Natural](#), aprovat pel Ple de la Diputació de Girona. S'ofereixen diverses línies de suport tècnic:

**Línia 1.** Coordinació de sessions formatives en gestió de flora.

- Sessions formatives per al control i/o eradicació de flora exòtica invasora per a tècnics i brigades d'ajuntaments i de consorcis gestors d'espais d'interès natural.
- Sessions formatives per a usos alternatius a l'aplicació de fitosanitaris en l'àmbit municipal.

**Línia 2.** Redacció de memòries valorades i/o projectes executius per ajuntaments, adreçades a:

- L'eliminació i/o gestió de flora exòtica invasora a nivell municipal.
- La conservació d'elements prioritaris del patrimoni natural municipal (tàxons, hàbitats, serveis ecosistèmics) dins espais compresos en el PEIN i/o la Xarxa Natura 2000, o bé dins d'altres espais amb hàbitats d'interès comunitari prioritari.
- La regulació de l'ús públic dins espais compresos en el PEIN i/o la Xarxa Natura 2000, o bé dins d'altres espais amb hàbitats d'interès comunitari prioritari.

**Línia 3.** Direcció facultativa en l'execució de treballs de millora del patrimoni natural per a ajuntaments, adreçades a:

- L'eliminació i/o gestió de flora exòtica invasora a nivell municipal.
- La conservació d'elements prioritaris del patrimoni natural municipal (tàxons, hàbitats, serveis ecosistèmics) dins espais compresos en el PEIN i/o la Xarxa Natura 2000, o bé dins d'altres espais amb hàbitats d'interès comunitari prioritari.
- Regulació de l'ús públic dins espais compresos en el PEIN i/o la Xarxa Natura 2000, o bé dins d'altres espais amb hàbitats d'interès comunitari prioritari.

### 3. Estàndards mínims de qualitat dels serveis desglossats i indicadors per avaluar-ne l'aplicació

<i>Estàndard de qualitat</i>	<i>Indicador</i>
Donar una resposta a les sol·licituds emmarcades en el Pla de Serveis per concedir o desestimar el servei en el termini mitjà d'un mes.	Temps de resposta mitjà
Mantenir l'índex de valoració de la satisfacció per sobre de 4 punts respecte a un total de 5.	Índex de valoració de la satisfacció en les enquestes de valoració

### 4. Condicions d'accés als serveis

Poden accedir als serveis de la línia 1 tots els ajuntaments i consorcis de la província de Girona. Els serveis de les línies 2 i 3 estan destinats exclusivament als ajuntaments de la província de Girona de menys de 20.000 habitants. Els ajuntaments que hagin sol·licitat la redacció de memòries i/o projectes hauran d'aprovar el document en un termini màxim de 3 mesos, i hauran de sol·licitar l'autorització per a l'execució a les autoritats competents en la matèria, en cas que calgui.

Accés als serveis:

- Presentació telemàtica (EACAT) del formulari de sol·licitud de recursos del servei. Les sol·licituds rebudes es resoldran a mesura que es vagin entrant, seguint la capacitat de gestió del centre gestor.

### 5. Mesures de correcció en cas d'incompliment

En cas d'incompliment s'analitzen les possibles causes i, si s'escau, s'implanten millores en els processos amb la finalitat d'evitar que es repeteixi l'incompliment.

En els casos en què l'usuari hagi presentat una queixa o reclamació:

- Se li fa arribar una explicació de les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment.
- Se l'informa de les mesures correctores que s'han dut a terme per evitar que es repeteixi el fet.
- Sempre que sigui possible, se li ofereix una alternativa.

### 6. Drets i deures dels usuaris

L'usuari té dret a:

- Ser atès amb celeritat i eficàcia.
- Ser tractat de manera amable i respectuosa.
- Formular queixes i suggeriments respecte al funcionament del servei.

- Tenir garantida la protecció de les dades personals lliurades.
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que es posen a l'abast de tothom.
- Obtenir resposta a les consultes i peticions.

Els deures de l'usuari són:

- Respectar el personal que presta el servei, els altres usuaris, l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin.
- Satisfer les taxes, si s'escau.
- Quan s'escaigui, dur a terme les accions derivades de les obligacions que estableix el Pla de Serveis respecte a l'aprovació i execució de projectes o altres instruments obtinguts com a resultat del servei ofert i prestat per la Diputació.

## 7. Règim econòmic dels serveis

Els serveis es presten actualment de manera gratuïta. No obstant això, els costos d'un servei o d'una part es podran repercutir en els beneficiaris mitjançant l'aplicació de les taxes o els preus públics que, si escau, s'aprovin.

## 8. Queixes i suggeriments

La Diputació de Girona posa a disposició dels usuaris el següent canal per enviar [suggeriments o queixes](#).

## 9. Vies d'orientació i d'informació sobre els serveis

**Diputació de Girona > Àrea de Territori i Sostenibilitat > Medi Ambient**

Pujada de Sant Martí, 4-5 - 17004 Girona

Horari: de dilluns a divendres de 8 a 15 h

Adreça electrònica: [medi.ambient@ddgi.cat](mailto:medi.ambient@ddgi.cat)

Pàgina web: [Diputació de Girona - Medi Ambient](#)

Enllaç: [Pla de Serveis - Conservació del patrimoni natural](#)